

Servicekostenwijzer

Als huurder van Centrada betaalt u, naast uw huur, ook servicekosten. Maar waar betaalt u eigenlijk voor en hoe berekent Centrada deze kosten? In deze Servicekostenwijzer leest u meer over de servicekosten en de afrekening daarvan.

Waar betaalt u voor?

Onder servicekosten verstaan we de kosten voor verschillende diensten waar u als huurder voor betaalt. Hieronder vindt u een overzicht van deze diensten. Het is belangrijk om te weten dat niet alle diensten voor elke huurder van toepassing zijn. Welke diensten geleverd worden, ziet u in uw huurcontract en op de jaarlijkse servicekostenafrekening die u van Centrada ontvangt.

Servicefondsen

Glasfonds

Wanneer u lid bent van het glasfonds kunt u bij ruitbreuk bellen met de firma GSF Glasgroep. Deze komt de kapotte ruit dan vervangen. Wanneer GSF niet direct een nieuwe ruit heeft, wordt er een tijdelijke voorziening getroffen zodat u niet met een gat in het raam blijft zitten. Als u lid bent van het Glasfonds zijn hier verder geen kosten aan verbonden. U kunt GSF Glasgroep bereiken via telefoonnummer 0320 257157.

Onderhoudsabonnement

Wanneer u een onderhoudsabonnement heeft afgenomen kunt u bij een kleine reparatie in of aan uw woning contact opnemen met Centrada. Eén van onze vakmannen komt dan langs met de juiste onderdelen en het benodigde gereedschap om de klus te klaren. Een overzicht met alle klussen die onder het onderhoudsabonnement vallen kunt u terugvinden op onze website: www.centrada.nl. Hier vindt u ook de algemene voorwaarden.

Rioolontstoppingsfonds

Wanneer u lid bent van het Rioolontstoppingsfonds kunt u bij verstopping van een afvoer of het riool bellen met de firma Jalinen. Zij komen de verstopping dan verhelpen zonder daar kosten voor te berekenen. De responstijd voor dringende meldingen binnen kantoor tijden is acht uur. In de avond, weekenden en/of op feestdagen is dit vier uur. De responstijd voor niet urgente meldingen binnen kantoor tijd is 18 uur. U kunt Jalinen bereiken via telefoonnummer 0321 313723.



Overige diensten

Huismeester

In een aantal appartementencomplexen is een huismeester werkzaam. De taken van de huismeester zijn gericht op het schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving. Het aantal uur per week dat een huismeester werkzaam is in een complex verschilt per situatie. De kosten van de huismeester deelt Centrada door het aantal woningen in het complex. Wilt u weten hoeveel uur de huismeester in uw gebouw werkzaam is? Neem dan contact op met Centrada via telefoonnummer 0320 239600.

Kosten lift

Als er in uw complex een lift is, betaalt u hiervoor telefoonkosten. Deze kosten zijn voor de 24-uurservice (nooddienst) die u vanuit de lift kunt waarschuwen wanneer er een storing is. Bewoners van begane grondwoningen met een eigen toegang, betalen niet voor de lift.

Onderhoud groenvoorziening

Is er in of rondom uw appartementencomplex een tuin, dan maken de onderhoudskosten (voor grasmaaien, onkruidbestrijding en snoeien) deel uit van uw servicekosten. Ook voor deze kosten geldt dat Centrada het totaalbedrag voor het tuinonderhoud verdeelt over het aantal bewoners. Het komt ook voor dat Centrada bij woningen een groene erfafscheiding heeft aangelegd. Is dit het geval, dan betaalt u voor het snoeien van de haag.

Bij Centrada kunt u een overzicht van het groenonderhoud opvragen. Hier staat in welke werkzaamheden worden uitgevoerd en hoe vaak. Opvragen kan door te mailen naar wonen@centrada.nl of te bellen met onze Klantenservice via telefoonnummer 0320 239600.

Schoonmaken algemene ruimte(n)

Worden de algemene ruimten in het complex waar u woont regelmatig schoongemaakt? Dan brengt Centrada deze werkzaamheden via de servicekosten in rekening. De kosten worden gedeeld door het aantal woningen in het complex. Bewoners van begane grondwoningen die een eigen toegang hebben, betalen geen schoonmaakkosten omdat zij de algemene ruimten niet gebruiken.

Bij een aantal woongebouwen (hoogbouw) verzorgt Centrada het wassen van de ramen. Deze kosten vallen onder de algemene kosten voor de schoonmaak. De kosten voor aanschaf en/of gebruik van de glazenwas-installatie of hoogwerker zijn voor rekening van Centrada. De kosten om het wassen mogelijk te maken worden dus niet aan u doorberekend.

In complexen waar schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden, hangt een overzicht van de uit te voeren werkzaamheden per week. Heeft u vragen of klachten over de schoonmaak, neem dan contact op met Centrada via telefoonnummer 0320 239600.



Stroomverbruik

U betaalt voor het verbruik van elektriciteit voor de gemeenschappelijke voorzieningen in uw complex. Hierbij kunt u denken aan verlichting, de lift en de intercom. Ook het periodiek vervangen van de lampen valt onder elektra. De kosten worden gedeeld door het aantal woningen in het gebouw.

De afrekening servicekosten

Voor de servicefondsen betalen abonnees elke maand een vast bedrag. Voor alle andere diensten betaalt u via de huur maandelijks een voorschot. De werkelijke servicekosten kunnen hoger of lager uitvallen. Daarom ontvangt u ieder jaar medio april een eindafrekening van de servicekosten. Daarin staat wat u heeft betaald en welke kosten er daadwerkelijk gemaakt zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van de afrekening servicekosten:

Service- en verbruikskosten verreke...		Begintotaal		0,00	<input type="checkbox"/>
Stroomverbruik		Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Schoonmaken algemene ruimte(n)		Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Huismeester		Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Kosten lift		Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Service- en verbruikskosten verreke...		Eindtotaal	200..299	0,00	<input type="checkbox"/>
Overige niet-verrekenbare elementen		Begintotaal		0,00	<input type="checkbox"/>
Glasfonds/verzekering	Glasfonds	Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Huurdersonderhoudsfonds	Onderhoud	Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Rioolontstopingsfonds	Ontstop	Element		1,00	<input checked="" type="checkbox"/>

Wat onder het kopje 'Component-omschrijving' staat, verschilt per huurder. In bovenstaand voorbeeld bestaan de servicekosten uit stroomverbruik, schoonmaakkosten, huismeester, kosten lift en de verschillende servicefondsen.

Hieronder vindt u een uitleg van de andere begrippen die u op de afrekening servicekosten tegenkomt.

- **Totale kosten:** Dit zijn de totale kosten die gemaakt zijn voor de onderdelen die op uw afrekening genoemd worden.
- **Door u te betalen deel:** Voor de servicefondsen betalen leden elke maand een vast bedrag. Bij het gebruik van de andere diensten delen we de totale kosten door het aantal woningen in uw complex. Hierbij houden we rekening met uw huurperiode. Woont u dus korter dan een jaar in het complex, dan betaalt u ook minder dan medebewoners die al wel langer dan een jaar in het complex wonen.
- **Administratiekosten:** Per onderdeel brengt Centrada 5% administratiekosten in rekening.
- **Betaalde voorschotten:** Hiermee wordt het bedrag bedoeld wat u al aan Centrada betaald heeft voor de geleverde diensten.



- **Saldo:** Het saldo is het te betalen bedrag min het door u betaalde voorschot. Wanneer er een minteken voor het bedrag in de afrekening staat, heeft u te weinig aan voorschot betaald en moet u dat gedeelte nog betalen.

Aanpassing voorschotbedrag(en)

Heeft u op jaarbasis meer dan €5,- euro te weinig betaald, dan passen wij het voorschotbedrag standaard aan op de daadwerkelijke kosten. Ook wanneer u teveel heeft betaald kunnen wij ervoor kiezen het voorschotbedrag aan te passen. Verder kan het zijn dat de voorschotbedragen worden aangepast, omdat wij alvast rekening houden met stijgingen of dalingen van de servicekosten in het lopende jaar, bijvoorbeeld omdat de energiekosten stijgen. In de huurverhogingsbrief die u jaarlijks vóór 1 mei ontvangt, staat het nieuwe voorschotbedrag vermeld. Voor deze brief ontvangt u de afrekening servicekosten. Een eventuele aanpassing van het voorschotbedrag gaat op 1 juli in, gelijk met de huurverhoging.

Inspraak en afstemming

Woont u in een appartementencomplex dat wordt vertegenwoordigd door een bewonerscommissie, dan vindt er vooraf afstemming plaats over de afrekening van de servicekosten. Centrada bespreekt met de bewonerscommissie ook jaarlijks de onderdelen die alleen voor uw complex van toepassing zijn, zoals schoonmaak en tuinonderhoud.

Heeft u vragen over de afrekening en/of wensen ten opzichte van de servicekosten, dan kunt u dit doorgeven aan uw gebiedsregisseur door een e-mail te sturen naar gebiedsregisseurs@centrada.nl of te bellen naar telefoonnummer (0320) 239 600.

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met het kostenoverzicht of u heeft het kostenoverzicht te laat ontvangen (na 1 juli)? Dan kunt u een officieel bezwaarschrift indienen bij de Huurcommissie. Meer informatie over de Huurcommissie vindt u op www.huurcommissie.nl.

Centrada

Wigstraat 18
Postbus 120
8200 AC Lelystad
0320 239 600
wonen@centrada.nl
www.centrada.nl